

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP
KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SUMBERLAWANG**

KABUPATEN SRAGEN

TAHUN 2015/2016



SKRIPSI

Oleh:

MELISA DWI ANGGRAINI

NIM. K7408039

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2016

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melisa Dwi Anggraini

NIM : K7408039

Jurusan/ Program Studi : P.IPS/ Pendidikan Ekonomi

menyatakan bahwa skripsi saya berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SUMBERLAWANG KABUPATEN SRAGEN TAHUN AJARAN 2015/2016”** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, April 2016

Yang membuat pernyataan

Melisa Dwi Anggraini

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP
KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SUMBERLAWANG KABUPATEN
SRAGEN TAHUN 2015/2016**



Oleh:

MELISA DWI ANGGRAINI

K7408039

Skripsi

diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar

Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi

Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

APRIL 2016

PERSETUJUAN

Nama : Melisa Dwi Anggraini

NIM : K7408039

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan
Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen
Tahun 2015/2016

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret.

Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dra. Sri Wahyuni, MM

NIP. 195408171982032001

Salman Alfarisy Totalia, S.Pd, M.Si

NIP. 198306082006041002

PENGESAHAN PENGUJI

Nama : Melisa Dwi Anggraini

NIM : K7408039

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen Tahun 2015/2016

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta pada hari Selasa, tanggal 12 April 2016 dengan hasil LULUS dan revisi maksimal 3 Bulan. Skripsi telah direvisi dan mendapat persetujuan dari Tim Penguji.

Persetujuan hasil revisi oleh Tim Penguji:

	Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	Drs. Sunarto, MM	_____	_____
Sekretaris	Jonet Ariyanto Nugroho, SE, MM	_____	_____
Anggota I	Dra. Sri Wahyuni, MM	_____	_____
Anggota II	Salman Alfarisy Totalia, S.Pd, M.Si	_____	_____

Skripsi disahkan oleh Kepala Program Studi Pendidikan Ekonomi pada:

Hari :

Tanggal :

Mengesahkan

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Sebelas Maret,

Kepala Program Studi
Pendidikan Ekonomi,

Prof. Dr. Joko Nurkamto, M.Pd
NIP 196101241987021001

Drs. Sunarto, MM
NIP 195408061980031002

MOTTO

“Kemenangan (Keberhasilan) hanya dapat dicapai dengan kesabaran”

(HR. Attirmidzi)

“Suatu keberhasilan akan terwujud jikalau dilandasi dengan kemauan, keberanian,
dan ketekunan serta usaha yang teriringi dengan doa dan ikhtiar”

(Riwayat Ibnu Abbas)

“Tuntutlah ilmu, tapi jangan melupakan ibadah, dan kerjakanlah ibadah tapi tidak
boleh lupa pada ilmu”

(Hasan Al- Basri)

PERSEMBAHAN

Teriring syukurku pada-Mu, kupersembahkan karya ini untuk:

❖ “Bapak dan Ibu”

Doamu yang tiada terputus, kerja keras tiada henti, pengorbanan yang tak terbatas dan kasih sayang yang tidak terbatas pula. Semuanya membuatku bangga memiliki kalian. Tiada kasih sayang yang seindah dan seabadi kasih sayangmu.

❖ “Mbak Lia dan Mas Sus”

Terima kasih karena senantiasa mendorong langkahku dengan perhatian, semangat, dan dukungan yang luar biasa.

❖ “El Fardhan ku”

Terima kasih karena senantiasa memberikan keceriaan yang mampu mengembalikan semangat dan menghilangkan letih dengan celoteh tawa kepolosan dan kelucuanmu.

❖ “Kuncung, Doncrut, Ika, dan Eka”

Terima kasih atas semangat, perjuangan dan kerjasamanya serta kebersamaan selama menyelesaikan skripsi.

ABSTRAK

Melisa Dwi Anggraini. **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SUMBERLAWANG KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2015/2016.** Skripsi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Maret 2016.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) apakah dimensi kualitas pelayanan (*Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsivines*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016? (2) apakah dimensi kualitas pelayanan *Reliability* (keandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016? (3) apakah dimensi kualitas pelayanan *Assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016? (4) apakah dimensi kualitas pelayanan *Tangible* (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016? (5) apakah dimensi kualitas pelayanan *Empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016? (6) apakah dimensi kualitas pelayanan *Responsivines* (ketanggapan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016?

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X dan XI SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random* dan *proporsional sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 siswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan skala *likert*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Berganda. Uji persyaratan analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) uji multikolinearitas, (2) uji heteroskedastisitas, (3) uji normalitas, (4) uji linearitas, (5) uji autokorelasi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *uji F*, *uji t* dan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan melalui uji ANOVA didapat nilai *F* sebesar 132,211 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai probabilitas nilai *t* atau nilai signifikan adalah: (1) variabel *reliability* dengan besaran probabilitas 0,000 ($p < 0,05$), (2) variabel *assurance* dengan besaran probabilitas 0,023 ($p < 0,05$), (3) variabel *tangible* dengan besaran probabilitas 0,000 ($p < 0,05$), (4) variabel *empathy* dengan besaran probabilitas 0,004 ($p < 0,05$), (5) *responsiveness* dengan besaran probabilitas 0,000 ($p < 0,05$). Nilai koefisien determinan atau *Adjusted R Square* adalah 0.869.

Simpulan dari penelitian ini adalah 86,9 % kepuasan siswa pada SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi variabel *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Sisanya sebesar 13,1 % dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: pemasaran jasa pendidikan, kualitas pelayanan, kepuasan siswa.

ABSTRACT

Melisa Dwi Anggraini. **“THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF STUDENT SATISFACTION SMA NEGERI 1 SUMBERLAWANG SRAGEN YEAR 2015/2016”**.

The objective of research was to find out: (1) is the service quality dimensions (reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness) simultaneously significant effect on student satisfaction SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen year 2015/2016? (2) is the service quality dimension of reliability significant effect on student satisfaction SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen year 2015/2016? (3) is the service quality dimension of assurance significant effect on student satisfaction SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen year 2015/2016? (4) is the service quality dimension of tangible significant effect on student satisfaction SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen year 2015/2016? (5) is the service quality dimension of empathy significant effect on student satisfaction SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen year 2015/2016? (6) is the service quality dimension of responsiveness significant effect on student satisfaction SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen year 2015/2016?

This research is a quantitative research. The population of research was the student grade X and XI SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen year 2015/2016. The sampling technique used is random and proportional sampling. The sample of research consisted of 100 students. Technique of collecting data used were questionnaire with likert scale. The data employed in this research was primary one obtained by distributing questionnaire to the respondents. Technique of analyzing data used was a multiple regression. The multiple regression analysis prerequisite tests employed in this research were: (1) multicollinearity, (2) heteroscedasticity, (3) normality, (4) linearity, and (5) autocorrelation. The hypothesis testing in this research was conducted using F-tests, t-tests, and coefficient of determination (Adjusted R Square).

Based on the result of research concluded through ANOVA F value of 132,211 with significance level of 0,000. The probability value or the value of tsignificance is (1) the amount of variable reliability with probability 0,000 ($p < 0,05$), (2) the amount of variable assurance with probability 0,023 ($p < 0,05$), (3) the amount of variable tangible with probability 0,000 ($p < 0,05$), (4) the amount of variable empathy with probability 0,004 ($p < 0,05$), (5) the amount of variable responsiveness with probability 0,000 ($p < 0,05$). The coefficient of determination or Adjusted R Square value was 0,869.

The conclusions of research was 86,9% student satisfaction at SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen influenced by the service quality that includes variables (reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness). The remaining 13,1% is influenced by other variables.

Keyword: marketing education service, service quality, student satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang memberi ilmu, inspirasi, dan kemuliaan. Atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SUMBERLAWANG KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2015/2016”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret. Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Joko Nurkamto, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah memberi izin menyusun skripsi.
2. Dr. Munawir Yusuf, M.Psi. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah memberi izin menyusun skripsi.
3. Drs. Sunarto, MM. Selaku Kepala Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Jonet Ariyanto Nugroho, SE, M.Si. selaku Pembimbing Akademik, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menyelesaikan kuliah.
5. Dra. Sri Wahyuni, MM. Selaku Pembimbing I, yang selalu memberikan motivasi, pengarahan, dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Salman Alfarisy Totalia, S.Pd, M.Si. selaku Pembimbing II, yang selalu memberikan motivasi, pengarahan, dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Drs. Suparno, M.Eng. selaku Kepala SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen, yang telah memberi kesempatan dan tempat guna pengambilan data penelitian.

8. Segenap dosen Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta atas limpahan ilmu yang begitu bermanfaat.
9. Teman-teman PTN 2008, yang telah memberikan dukungan dan semangat.
10. Para siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen yang telah bersedia berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian ini.
11. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan karena keterbatasan penulis, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari segenap pembaca. Meskipun demikian, penulis berharap semua skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Surakarta, April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Pemasaran Jasa	10
a. Pengertian Pemasaran	10
b. Pengertian Pemasaran Jasa	10
2. Pemasaran Jasa Pendidikan	11
a. Pengertian Pemasaran Jasa Pendidikan	11
b. Karakteristik Jasa Pendidikan	12

3. Kualitas Pelayanan	14
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
4. Kepuasan Pelanggan	21
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
c. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	24
6. Penelitian yang Relevan	25
B. Kerangka Berfikir	27
C. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	31
1. Tempat Penelitian	31
2. Waktu Penelitian	31
B. Rancangan dan Desain Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi	35
2. Sampel	36
D. Teknik Pengambilan Sampel	37
E. Pengumpulan Data	39
1. Jenis dan Sumber Data	40
2. Metode Pengumpulan Data	40
F. Validasi Instrumen Penelitian	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	44
G. Teknik Analisis Data	45
1. Uji Prasyarat Analisis	45
a. Uji Multikolinearitas	45
b. Uji Heteroskedastisitas	46

c. Uji Normalitas	46
d. Uji Linearitas	47
e. Uji Autokorelasi	47
2. Uji Hipotesis	47
a. Regresi Linear Berganda	47
b. Uji F	48
c. Uji t	48
d. Koefisien Determinan(<i>Adjusted R Square</i>).....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	50
B. Pengujian Persyaratan Analisis	52
1. Uji Multikolinearitas	52
2. Uji Heteroskedastisitas	53
3. Uji Normalitas	54
4. Uji Linearitas	56
5. Uji Autokorelasi	59
C. Pengujian Hipotesis	60
1. Pengujian Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
2. Uji F	62
3. Uji t	64
4. Koefisien Determinan (<i>Adjusted R Square</i>)	66
D. Pembahasan Hasil Analisis Data	67
1. Penafsiran Pengujian Hipotesis	67
2. Kesimpulan Pengujian Hipotesis	71
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Simpulan	73
B. Implikasi	74
C. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah SMA/MA/SMK di Kab. Sragen dari tahun 2005-2014...	1
1.2 Tabel Keluhan Siswa	4
3.1 Definisi Operasional	32
3.2 Jumlah Populasi	36
3.3 Jumlah Sampel	38
4.1 Data Statistik	50
4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	52
4.3 Uji Linearitas Variabel <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Siswa ...	56
4.4 Uji Linearitas Variabel <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Siswa ...	57
4.5 Uji Linearitas Variabel <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Siswa	57
4.6 Uji Linearitas Variabel <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Siswa	58
4.7 Uji Linearitas Variabel <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Siswa	58
4.8 Hasil Uji Autokorelasi	59
4.9 Hasil Uji Analisis Data	60
4.10 ANOVA.....	63
4.11 <i>Coefficients</i>	65
4.12 <i>Model Summary</i>	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir	29
4.1 Grafik <i>Scatterplot Regression Studentised Residual</i>	54
4.2 Grafik <i>Normal P-Plot of Regression Standardized Residual</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian	78
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data Try Out Variabel <i>Reliability</i>	84
LAMPIRAN 3 Tabulasi Data Try Out Variabel <i>Assurance</i>	85
LAMPIRAN 4 Tabulasi Data Try Out Variabel <i>Tangible</i>	86
LAMPIRAN 5 Tabulasi Data Try Out Variabel <i>Empathy</i>	87
LAMPIRAN 6 Tabulasi Data Try Out Variabel <i>Responsiveness</i>	88
LAMPIRAN 7 Tabulasi Data Try Out Variabel Kepuasan Siswa	89
LAMPIRAN 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	90
LAMPIRAN 9 Hasil Data Tabulasi Penelitian	100
LAMPIRAN 10 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	102
LAMPIRAN 11 Tabel Distribusi t	117
LAMPIRAN 12 Surat-surat Perijinan	121